

Факт невыполнения или ненадлежащего исполнения Управляющей организацией своих обязательств по договору управления должен быть установлен составленным в письменной форме актом, подписанным Собственником и Управляющей организацией, либо протоколом (предписанием или иным актом) государственной жилищной инспекции, либо вступившим в законную силу судебным постановлением.

Не допускается изменение размера платы, если оказание услуг и выполнение работ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, связано с устранением угрозы жизни и здоровью граждан, предупреждением ущерба их имуществу или вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы.

4.12. В случае несвоевременного и (или) не полного внесения платы по настоящему договору Собственник уплачивает Управляющей организации пени в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка РФ, действующей на момент оплаты, от не выплаченных в срок сумм, за каждый день просрочки, начиная со следующего дня после наступления установленного срока оплаты по день фактической выплаты включительно.

4.13. Собственник (владелец) нежилого помещения обязан подписывать акты об оказании услуг или направлять письменный мотивированный отказ от их подписания в течение 5 (пяти) дней с момента получения в Управляющей организации. В случае, если в указанный срок Собственник нежилого помещения не представит подписанный акт или мотивированный отказ от его подписания в Управляющую организацию услуги считаются принятыми и подлежащими оплате по цене, установленной настоящим договором.

4.14. В случае неявки Собственника (владельца) нежилого помещения или его представителя за получением счетов на оплату и актов об оказании услуг в установленный настоящим договором срок, акты подписываются Управляющей организацией в одностороннем порядке, а услуги считаются принятыми и подлежащими оплате на условиях, определенных договором.

5. ПОРЯДОК УСТАНОВЛЕНИЯ ФАКТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА И (ИЛИ) С ПЕРЕРЫВАМИ, ПРЕВЫШАЮЩИМИ УСТАНОВЛЕННУЮ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ

5.1. При обнаружении Управляющей организацией факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (далее - нарушение качества коммунальных услуг) Собственнику в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технологического обеспечения, Управляющая организация обязана зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны Управляющей организации). Если Управляющей организации такие причины неизвестны, то Управляющая организация обязана незамедлительно принять меры к их выяснению.

5.2. В течение суток с момента обнаружения указанных фактов Управляющая организация обязана проинформировать Собственников помещений о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг.

5.3. Дату и время возобновления предоставления Собственнику коммунальных услуг надлежащего качества Управляющая организация обязана зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале учета таких фактов.

5.4. При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги Собственник уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу Управляющей организации.

5.5. Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано Собственником в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом Собственник обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги и вид такой коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить Собственнику сведения о лице, принявшем сообщение Собственника (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение Собственника, и время его регистрации.

5.6. В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы Управляющей организации известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся Собственнику и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

5.7. В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы Управляющей организации не известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан согласовать с Собственником дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. При этом работник аварийно-диспетчерской службы обязан немедленно после получения сообщения Собственника уведомить соответствующую ресурсоснабжающую организацию о дате и времени проведения проверки.

5.8. Время проведения проверки назначается не позднее двух часов с момента получения от Собственника сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с Собственником не согласовано иное время.

5.9. По окончании проверки составляется акт проверки.

5.10. Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

5.11. Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги.

5.12. Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных в приложении №2 к Правилам предоставления коммунальных услуг параметров качества коммунальной услуги, то акт проверки составляется в соответствии с пунктом 4.15 настоящего договора.

5.13. Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), экземпляр акта передается Собственнику (или его представителю), второй экземпляр остается у Управляющей организации, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

5.14. При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 (двумя) незаинтересованными лицами.

5.15. Если в ходе проверки между Собственником (или его представителем) и Управляющей организацией, иными заинтересованными участниками проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных в приложении №2 к Правилам предоставления коммунальных услуг параметров качества коммунальной услуги, то Собственник и Управляющая организация, иные заинтересованные участники проверки определяют в соответствии с настоящим разделом порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги.

5.16. Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

5.17. Если для проведения экспертизы качества коммунальной услуги необходим отбор образца соответствующего коммунального ресурса, то Управляющая организация обязана произвести или организовать проведение отбора такого образца. В этом случае в акте проверки должно быть указано кем инициировано проведение экспертизы, кем, в каких условиях и в какую емкость произведен отбор образца, каковы параметры качества отобранного образца (если их возможно определить), в какие сроки, куда и каким участником проверки отобранный образец должен быть передан для проведения экспертизы, порядок уведомления заинтересованных участников проверки о результатах экспертизы. Управляющая организация обязана получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение, содержащее результаты экспертизы, а также не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения экспертного заключения передать его копии всем заинтересованным участникам проверки, которые участвовали в проверке.

5.18. Если проведение экспертизы качества предоставления коммунальной услуги возможно в месте ее предоставления, то Собственник и Управляющая организация, иные заинтересованные участники проверки определяют дату и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенного эксперта. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки, кем инициировано проведение экспертизы, каким участником проверки будет приглашен эксперт, из какой организации должен быть приглашен эксперт (если это определено заинтересованными участниками проверки на момент составления акта проверки).

5.19. Расходы на проведение экспертизы, инициированной Собственником, несет Управляющая организация. Если в результате экспертизы, инициированной Собственником, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то Собственник обязан возместить Управляющей организации расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

5.20. Если ни один из заинтересованных участников проверки не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом между Собственником и Управляющей организацией, иными заинтересованными участниками проверки существует спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных в приложении № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг параметров качества коммунальной услуги, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных Управляющей организацией представителей Государственной жилищной инспекции РФ, представителей общественного объединения потребителей. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки.

5.21. Акт повторной проверки подписывается помимо заинтересованных участников проверки также представителем Государственной жилищной инспекции в РФ и представителем общественного объединения потребителей. Указанным представителям Управляющая организация обязана передать по 1 (одному) экземпляру акта повторной проверки.

5.22. Датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:

5.22.1. дата и время обнаружения Управляющей организацией факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные Управляющей организацией в журнале учета таких фактов (пункты 5.1, 5.6 настоящего договора);

5.22.2. дата и время доведения Собственником до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные Управляющей организацией в журнале регистрации сообщений собственников, если в ходе проведенной в соответствии с настоящим разделом проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы;

5.22.3. дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства РФ о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

5.23. Период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:

5.23.1. с даты и времени установления Управляющей организацией факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанных Управляющей организацией в соответствии с п. 4.1. настоящего договора в журнале регистрации таких фактов;

5.23.2. с даты и времени доведения Собственником до сведения аварийно-диспетчерской службы Управляющей организации сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;

5.23.3. с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, составленном в соответствии с п.5.24. настоящего договора;

5.23.4. с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства РФ о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

5.24. После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги Управляющая организация обязана удостовериться в том, что Собственнику предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

Если Управляющая организация не имеет возможности установить период нарушения качества коммунальной услуги на основе сведений, указанных в подпунктах 5.23.1, 5.23.2, 5.23.4 настоящего договора, то Управляющая организация обязана провести проверку устранения причин нарушения качества коммунальной услуги Собственнику, который обращался с сообщением в аварийно-диспетчерскую службу Управляющей организации.

Для этого Управляющая организация в согласованное с Собственником время обязана прибыть в помещение Собственника, провести проверку и составить акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, который подписывается Собственником (или его представителем) и Управляющей организацией.

Если в соответствии с законодательством РФ для подтверждения качества предоставляемой коммунальной услуги требуется проведение экспертизы, Управляющая организация организует проведение такой экспертизы и несет расходы на ее проведение.

При уклонении Собственника от согласования времени проведения проверки Управляющей организацией, а равно при уклонении Собственника от подписания акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги Управляющая организация составляет такой акт, который подписывается Управляющей организацией и не менее, чем двумя незаинтересованными лицами. Указанный акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается Собственнику (или его представителю).

При проведении указанной проверки и составлении акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги могут участвовать также представители ресурсоснабжающей организации, лица, привлеченного собственниками для обслуживания внутридомовых систем, Государственной жилищной инспекции РФ, общественного объединения потребителей, если они принимали участие в проверке факта нарушения качества коммунальной услуги или если их участие в проверке устранения причин нарушения качества коммунальной услуги инициировано Собственником или Управляющей организацией. В этом случае Управляющая организация обязана уведомить указанных лиц о дате и времени проведения проверки устранения причин нарушения качества коммунальной услуги. Указанные лица вправе отказаться от участия в такой проверке, уведомив об этом Управляющую организацию.

6. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ РАЗМЕРА ПЛАТЫ ЗА КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА И (ИЛИ) С ПЕРЕРЫВАМИ, ПРЕВЫШАЮЩИМИ УСТАНОВЛЕННУЮ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ

6.1. При предоставлении в расчетном периоде Собственнику в жилом (или нежилом) помещении или на общедомовые нужды в многоквартирном доме коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу за расчетный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Требования к качеству коммунальных услуг, допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальных услуг, а также условия и порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, приведены в приложении № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг.

Если в соответствии с Правилами размер платы за коммунальную услугу за расчетный период формируется неокончательно и в дальнейшем подлежит корректировке, то размер снижения платы за коммунальную услугу за такой расчетный период не может превышать окончательно начисленного размера платы за соответствующую коммунальную услугу за такой расчетный период.

6.2. При перерывах в предоставлении коммунальной услуги, превышающих установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу, рассчитываемый при отсутствии коллективного (общедомового), индивидуального прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса, снижается на размер платы за объем не предоставленной коммунальной услуги.

6.3. Объем (количество) не предоставленной в течение расчетного периода коммунальной услуги на общедомовые нужды в многоквартирном доме при отсутствии коллективного (общедомового) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса рассчитывается исходя из продолжительности непредоставления коммунальной услуги и норматива потребления коммунальной услуги на общедомовые нужды.

6.4. Объем (количество) не предоставленной в течение расчетного периода коммунальной услуги Собственнику в жилом или нежилом помещении при отсутствии индивидуального или общего (квартирного) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса рассчитывается исходя из продолжительности непредоставления коммунальной услуги и норматива потребления коммунальной услуги - для жилых помещений.

Объем (количество) не предоставленной коммунальной услуги отопления рассчитывается только в случаях, когда многоквартирный дом не оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии или когда многоквартирный дом оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии и не все жилые или нежилые помещения многоквартирного дома оборудованы индивидуальными или общими (квартирными) приборами учета тепловой энергии.

6.5. При предоставлении в расчетном периоде коммунальной услуги ненадлежащего качества размер платы за такую коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением №1 к Правилам предоставления коммунальных услуг, подлежит уменьшению на размер платы, исчисленный суммарно за каждый период (день) предоставления такой коммунальной услуги ненадлежащего качества, в случаях, предусмотренных приложением №1 к Правилам предоставления коммунальных услуг.

Размер платы, исчисленный суммарно за каждый период предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества, определяется как произведение размера платы за коммунальную услугу, определенного за расчетный период

в соответствии с приложением № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг, и отношения продолжительности предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества в указанном расчетном периоде к общей продолжительности предоставления коммунальной услуги в таком расчетном периоде.

7. ОСНОВАНИЯ И ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВКИ И ОГРАНИЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

7.1. При ограничении предоставления коммунальной услуги Управляющая организация временно уменьшает объем (количество) подачи Собственнику коммунального ресурса соответствующего вида и (или) вводит график предоставления коммунальной услуги в течение суток.

7.2. При приостановлении предоставления коммунальной услуги Управляющая организация временно прекращает подачу Собственнику коммунального ресурса соответствующего вида.

7.3. В случае, когда приостановление предоставления коммунальной услуги вызвано наличием у Собственника задолженности по оплате коммунальной услуги, Управляющая организация обязана опломбировать механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в многоквартирном доме за пределами или внутри помещения, которым пользуется Собственник-должник, и связанное с предоставлением ему коммунальных услуг.

7.4. Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг не является расторжением настоящего договора.

7.5. Управляющая организация ограничивает или приостанавливает предоставление коммунальных услуг без предварительного уведомления Собственника в следующих случаях:

7.5.1. при возникновении или угрозе возникновения аварийной ситуации в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения, по которым осуществляются водо-, теплоснабжение, а также водоотведение – с момента возникновения или угрозы возникновения такой аварийной ситуации;

7.5.2. при возникновении стихийных бедствий и (или) чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения последствий - с момента возникновения таких ситуаций, а также с момента возникновения такой необходимости;

7.5.3. при выявлении факта несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования Собственника к внутридомовым инженерным системам или централизованным сетям инженерно-технического обеспечения - с момента выявления несанкционированного подключения;

7.5.4. при использовании Собственником бытовых машин (приборов, оборудования), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные Управляющей организацией исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения Собственника, - с момента выявления нарушения;

7.5.5. при получении Управляющей организацией предписания органа, уполномоченного осуществлять государственный контроль и надзор за соответствием внутридомовых инженерных систем и внутриквартирного оборудования установленным требованиям, о необходимости введения ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги, в том числе предписания органа исполнительной власти субъекта РФ, уполномоченного на осуществление государственного контроля за соответствием качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг установленным требованиям, о неудовлетворительном состоянии внутридомовых инженерных систем (за техническое состояние которых отвечает собственник жилого дома) или внутриквартирного оборудования, угрожающем аварией или создающем угрозу жизни и безопасности граждан, - со дня, указанного в документе соответствующего органа.

7.6. При возникновении или угрозе возникновения аварийной ситуации, при возникновении стихийных бедствий и (или) чрезвычайных ситуаций, Управляющая организация обязана зарегистрировать в специальном журнале дату, время начала (окончания) и причины ограничения или приостановления предоставления коммунальных услуг, а также в течение суток с даты ограничения или приостановления предоставления коммунальных услуг проинформировать Собственников о причинах и предполагаемой продолжительности ограничения или приостановления предоставления коммунальных услуг.

7.7. Управляющая организация ограничивает или приостанавливает предоставление коммунальной услуги, предварительно уведомив об этом Собственника, в следующих случаях:

7.7.1. при неполной оплате Собственником коммунальной услуги - через 30 дней после письменного предупреждения (уведомления) Собственника в порядке, указанном в настоящем разделе;

7.7.2. при проведении планово-профилактического ремонта и работ по обслуживанию централизованных сетей инженерно-технического обеспечения и (или) внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, - через 10 рабочих дней после письменного предупреждения (уведомления) Собственника.

7.8. Под неполной оплатой Собственником коммунальной услуги понимается наличие у Собственника задолженности по оплате одной коммунальной услуги в размере, превышающем сумму 3 месячных размеров платы за коммунальную услугу, исчисленных исходя из норматива потребления коммунальной услуги независимо от наличия или отсутствия индивидуального или общего (квартирного) прибора учета и тарифа на соответствующий вид коммунального ресурса, действующих на день ограничения предоставления коммунальной услуги, при условии отсутствия заключенного Собственником-должником с Управляющей организацией соглашения о погашении задолженности и (или) при невыполнении Собственником-должником условий такого соглашения.

7.9. В случае если Собственник полностью не оплачивает все виды предоставляемых Управляющей организацией коммунальных услуг, то Управляющая организация рассчитывает задолженность Собственника по каждому виду коммунальной услуги в отдельности.

7.10. В случае если Собственник частично оплачивает предоставляемые Управляющей организацией коммунальные услуги и услуги по содержанию и ремонту жилого помещения, то Управляющая организация делит полученную от Собственника плату между всеми указанными в платежном документе видами коммунальных услуг и платой за содержание и ремонт жилого помещения пропорционально размеру каждой платы, указанной в платежном документе. В этом случае Управляющая организация рассчитывает задолженность Собственника по каждому виду коммунальной услуги исходя из частично неоплаченной суммы.